



Ayuntamiento de **Tudela**

**INFORME VALORACIÓN
ENCUESTA
SATISFACCIÓN
CHIQUITICASA
2016**



INFORME PÚBLICO

Tudela, a 16 de Septiembre de 2016

INDICE

Página

1. OBJETIVO Y MUESTRA ENCUESTAS SATISFACCIÓN.....	3
2. ENCUESTA UTILIZADA.....	3
3. ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA	4
4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	4-12
5. RESUMEN CONCLUSIONES ENCUESTA SATISFACCIÓN	13
6. PLAN DE MEJORA Y PASOS SIGUIENTES.....	14

1. OBJETIVO Y MUESTRA ENCUESTA SATISFACCIÓN

Este informe se realiza para tener una visión completa de la percepción de las personas que utilizan la actividad de Chiquiticasa de Centros Cívicos de Tudela. Las monitoras facilitan la encuesta y solicitan a los/as usuarios/as su cumplimentación dándoles una breve explicación de la finalidad.

Disponemos de un listado de 52 niños/as, sin embargo se trabaja con los familiares de **28 NIÑOS/AS** que son los que disponemos de información. Supone un 53,85%.

Se facilitan 52 encuestas a los familiares de los 28 niños/as y tenemos **44 encuestas**.

Todas las encuestas fueron cumplimentadas presencialmente.

2. ENCUESTA UTILIZADA

Se han analizado tres bloques de información:

- a) Datos de preferencias.
 - Acceso a la instalación.
 - Permanencia de uso.
 - Frecuencia de uso.

- b) Encuesta de satisfacción.

Está estructurado en cuatro bloques:

1. Monitoras.
2. Actividad.
3. Instalación.

En cada bloque hay 4 preguntas concretas y una valoración general de cada bloque.

4. Valoración Global de la actividad.

- c) Sugerencias y observaciones.

3. ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA

Se ha puntuado utilizando una escala de 1 al 10, 1 como la puntuación mínima a 10 como la puntuación máxima. Se clasifican atendiendo a:

- **Nada satisfecho:** Asignando puntuación 1 ó 2
- **Poco satisfecho:** Puntuación 3 ó 4.
- **Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho:** Puntuación 5 ó 6.
- **Bastante satisfecho:** Puntuación 7 ó 8
- **Muy satisfecho:** Puntuación 9 ó 10.
- **Blanco:** No contesta.

Cuando en la contestación a la pregunta algún/a encuestado/a contesta en blanco, no se contabiliza a la hora de hacer tanto en el porcentaje como en la media de puntuaciones.

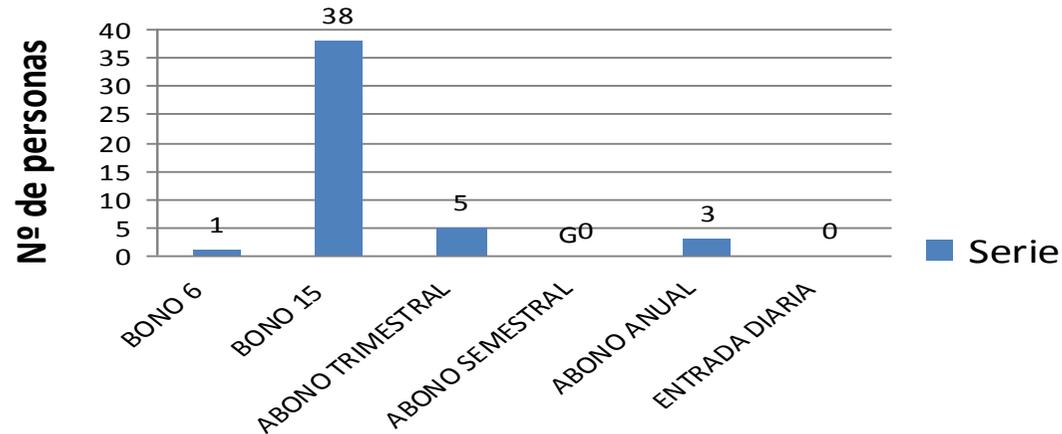
También se la brinda al usuario/a la posibilidad de reflejar **sugerencias y/u observaciones** redactadas sin utilizar escala (el análisis está en las páginas 16 y 17).

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

- a) Gráficos Datos de preferencia.
- b) Gráficos Satisfacción.
- c) Sugerencias y Observaciones.

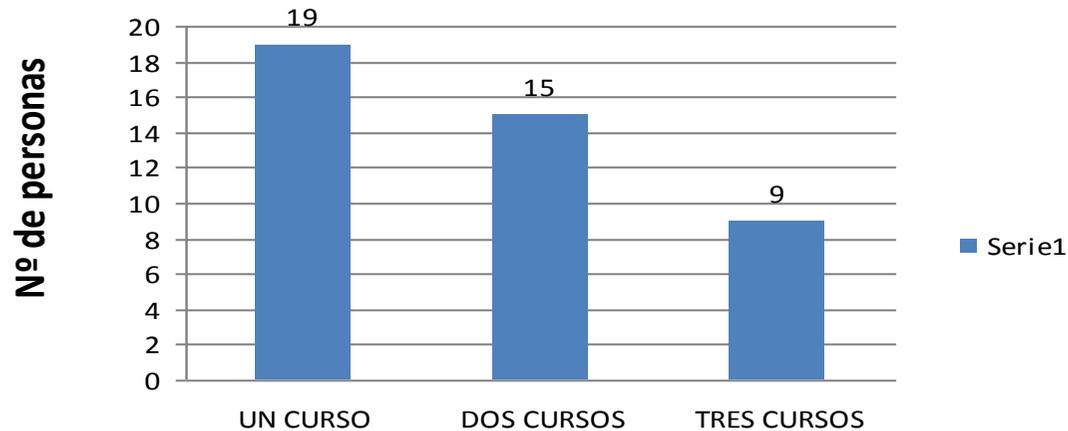
4a.GRÁFICOS DATOS DE PREFERENCIA

¿Cómo accedes a la instalación?



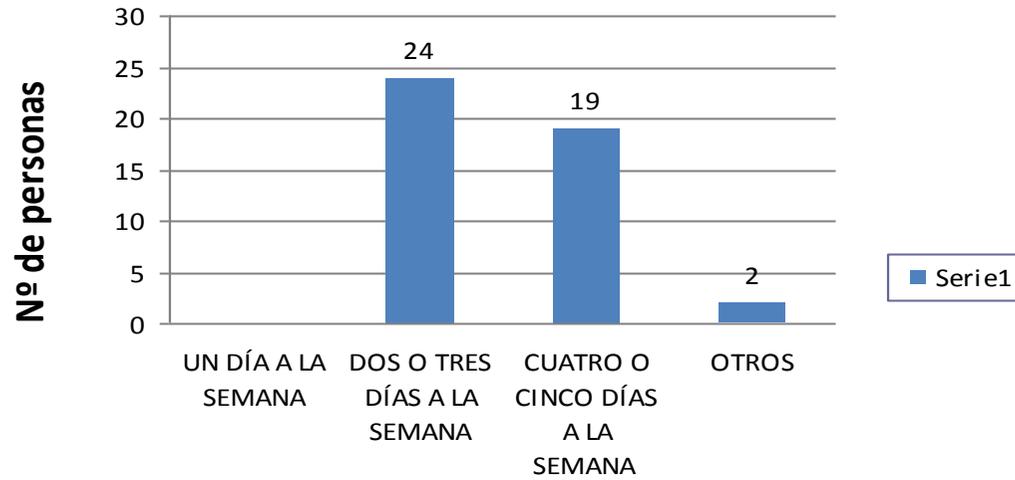
La valoración general muestra que la mayoría de los usuarios utilizan para acceder a las instalaciones de Chiquiticasa el **Bono 15**, con un porcentaje de **86,36%**. Le sigue el Abono trimestral con un 11,36% y con un porcentaje más bajo se encuentran Abono Anual y Bono 6 con un 6,82% y 2,27%, respectivamente. Los usuarios no eligen la entrada diaria como acceso a Chiquiticasa.

¿Vienes desde hace...?



En este apartado se recoge que los usuarios vienen desde hace un curso con un porcentaje de **43,18%** mientras que el **34,09%** de los usuarios vienen desde hace dos cursos. Sólo un 20,45% de los usuarios acuden a las instalaciones desde hace tres cursos.

¿Cuántos días vienes?



Ninguno de los usuarios acude sólo un día a la semana sino que optan por ir dos o tres días a la semana con un **54,55%** frente a un **43,18%** que acude cuatro o cinco días a la semana. Tan sólo un 4,55% de los usuarios lo compaginan de otra manera para acudir a Chiquiticasa.

VALORACIÓN GENERAL SOBRE LAS MONITORAS

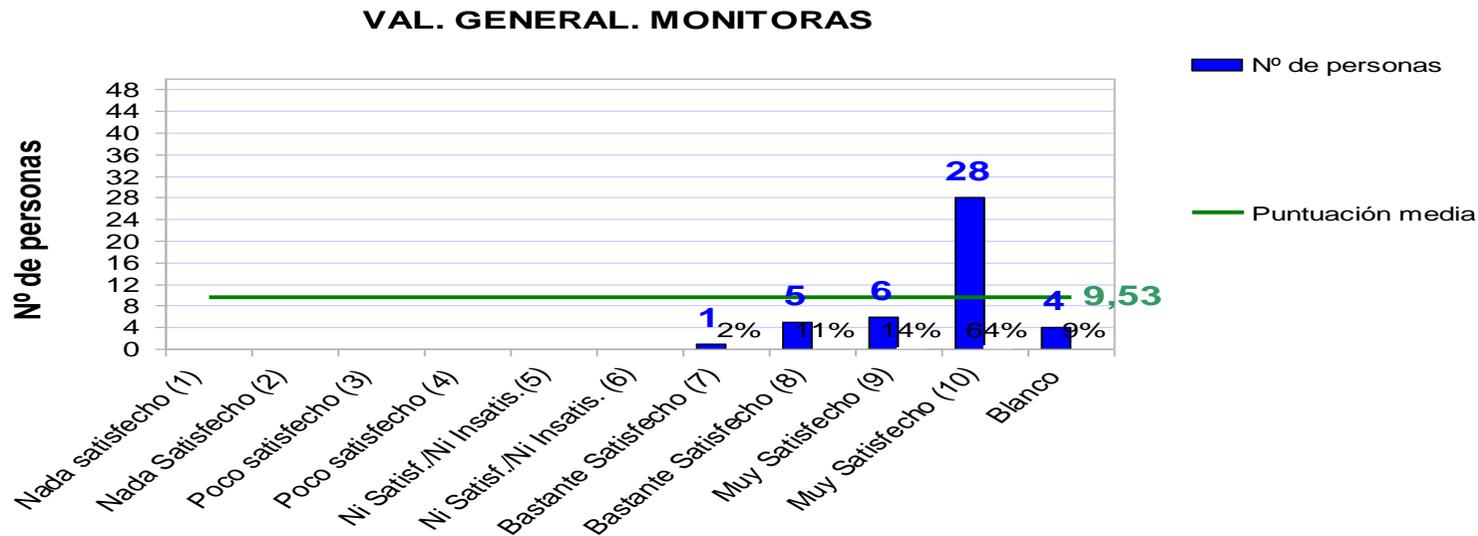


Gráfico de la valoración general sobre las monitoras:

- La **valoración general de monitoras** ha sido muy satisfactoria (9-10) con un **78%** mientras que un 13% opinan que es bastante satisfactoria (8-7) y un 9% de los participantes han calificado en blanco.
- La nota media alcanzada es 9,53.

Ítems: (Asistencia y puntualidad, Aptitud, Actitud y Metodología).

- En las **preguntas concretas** que respecta a esta categoría, **destacan** las puntuaciones de **9 y 10** del **80%** de los usuarios/as de la Actividad.
- Las **puntuaciones medias** de estos ítems se encuentran **superando el 9**.

VALORACIÓN GENERAL SOBRE LA ACTIVIDAD

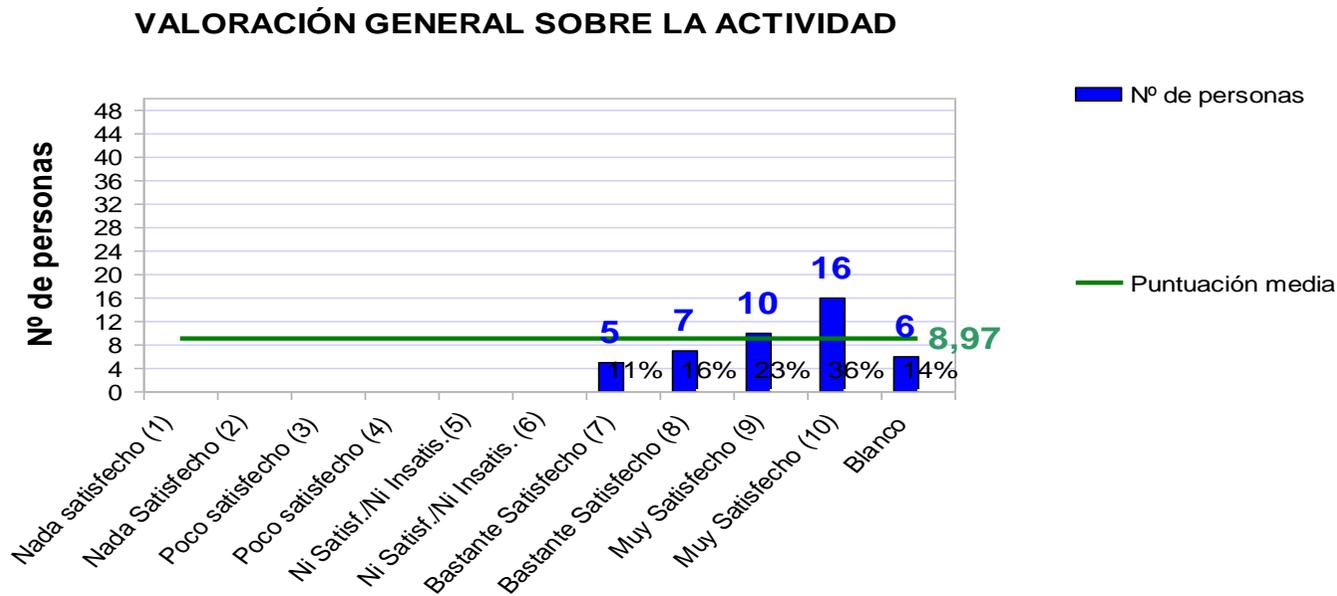


Gráfico de la valoración general sobre la Actividad:

- En la **valoración general sobre la actividad** los usuarios han valorado de forma muy satisfactoria (10-9) un **59%**, también han valorado como bastante satisfactorio (8-7) un 27% de los usuarios/as y con un porcentaje menor 14% los usuarios/as han calificado en blanco.
- La puntuación media es de 8,97.

Ítems: (Días en los que se realiza, horario, tarifa, material y medios empleados).

- Las **puntuaciones de los ítems** concretos están **en torno al 80%** de los usuarios/as puntuada **en el intervalo de 7, 8, 9 y 10**.
- Las **puntuaciones medias superan el 8,5** y el **ítem de los Días en que se realiza** la puntuación es de **9,05**.

VALORACIÓN GENERAL SOBRE LAS INSTALACIONES

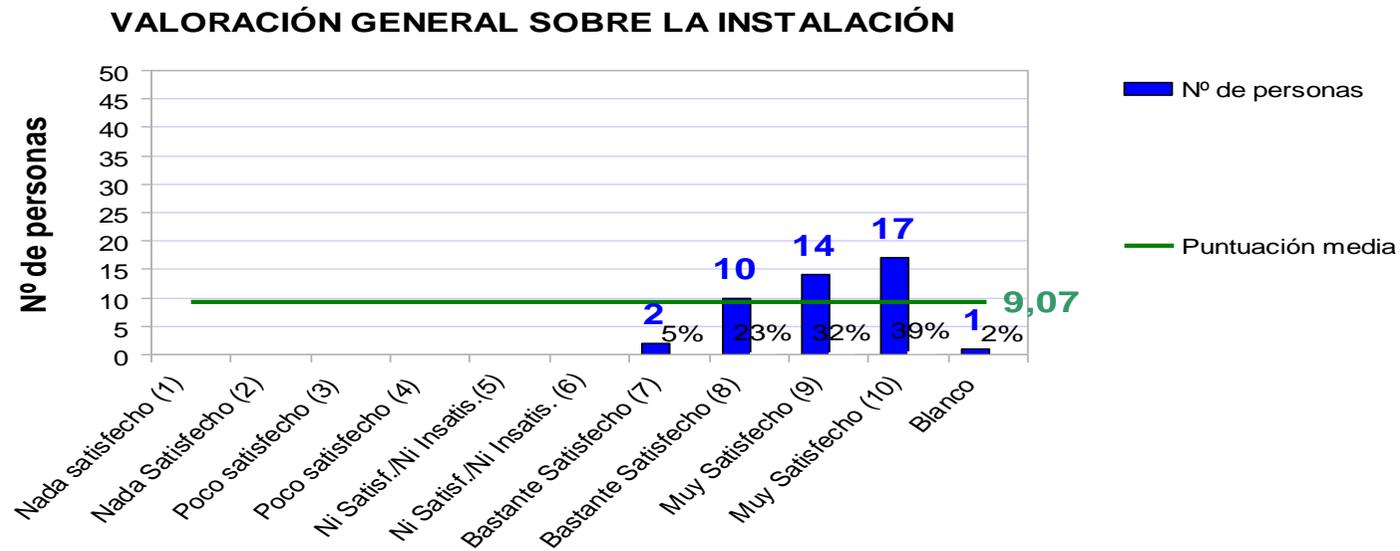


Gráfico de la valoración general sobre la Instalación:

- La **valoración general sobre la instalación** por los usuarios/as ha sido de **muy satisfecho** (10-9) con un **71%** mientras que el 28% de los usuarios/as ha calificado con bastante satisfecho y apreciamos un pequeño porcentaje del 2% correspondiente a una votación en blanco.
- La puntuación media es de 9,07.

Ítems: (Espacio y mobiliario, Limpieza y orden, Temperatura y Actitud y atención del personal).

- En las **preguntas concretas** de esta categoría, el **75%** de los usuarios/as valora estos ítems con **puntuaciones de 9 y 10**.
- La **puntuación media** en los ítems concretos está **próxima o supera** la calificación de **9**.

VALORACIÓN GLOBAL SOBRE LA ACTIVIDAD

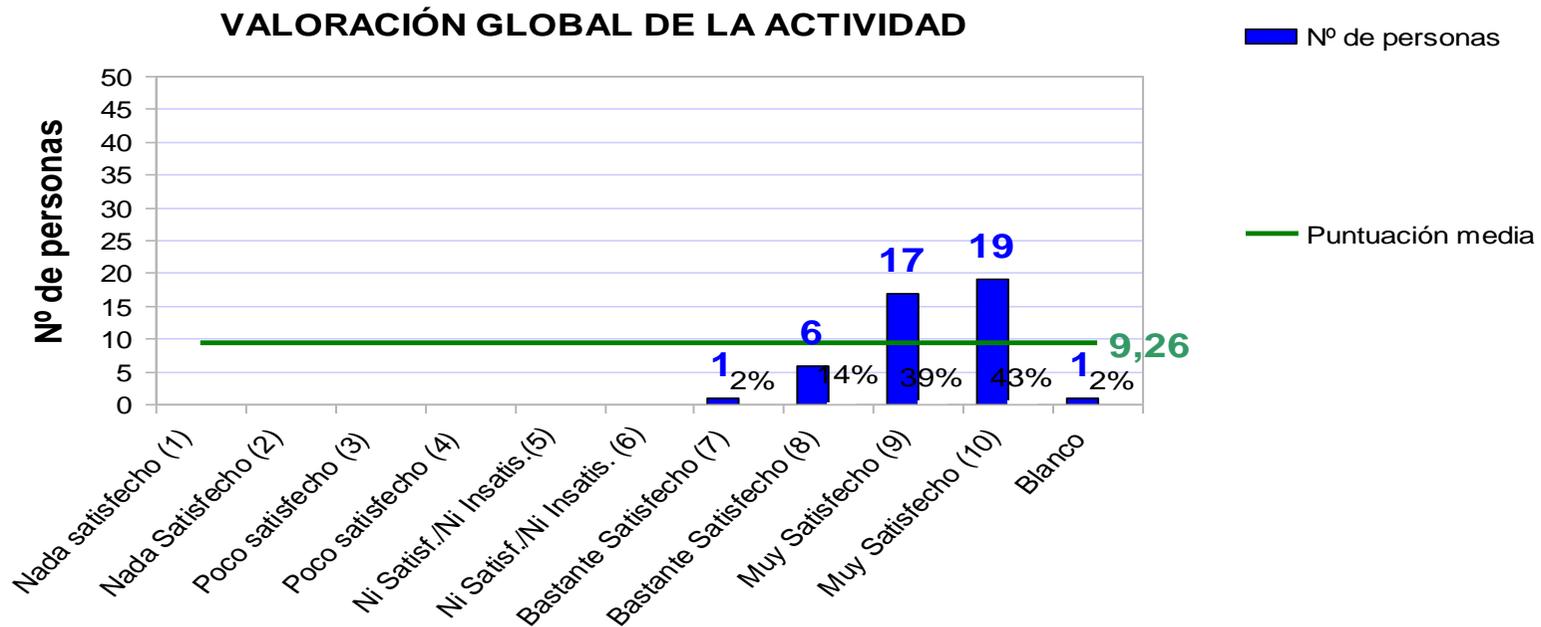


Gráfico de la valoración global sobre la Actividad:

- La **valoración global de la actividad** ha sido bastante positiva, con un **82%** de los usuarios/as han calificado como **muy satisfecho** (10-9) mientras que con bastante satisfecho (8-7) un 16%. Sólo un 2% califica la valoración en blanco.
- La puntuación media es de 9,26.

4c.SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES (I)

Son **22** sugerencias y/o observaciones planteadas de las 44 encuestas, que se han ordenado en las categorías que se muestran a continuación. **Un mismo usuario/a puede desde no haber realizado observaciones, a reflejar una o más de una.**

CATEGORÍA	SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA PLANTEADA
FELICITACIONES (6)	Todo muy bien.
	Lugar acogedor y aprendizaje del niño.
	Muy contentos incluyendo a la niña.
	Placer de participar en el desarrollo de la niña con ayuda de grandes profesionales y mejores personas.
	Las monitoras muy simpáticas.
	Muy satisfactorio.
ACTIVIDADES (5)	Actividades de los más pequeños a veces no son adecuadas por la edad (se aburren o no entienden).
	Actividades por la tarde en invierno.
	Cuando realizan circuitos de psicomotricidad con música, se suele poner demasiado alta.
	Más juegos didácticos.
	Que alguien se quede en Chiquitica cuando haya excursiones por si no quiere ir algún niño.
AMPLITUD DE HORARIO (6)	Servicio parecido de tardes, sin límites de edad.
	Mayor amplitud de horarios, tardes.
	Debería de haber algo así por la tarde.
	Poner servicio también por las tardes o alguna tarde a la semana.
	Poner horario de tardes para niños de 0 a 3 años.
	Mismo servicio en horario de tardes en invierno.

4c.SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES (II)

CATEGORÍA	SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA PLANTEADA
VARIOS (5)	Bonos más económicos.
	Los juguetes hay que cambiar, están estropeados.
	Calefacción en el suelo mejor que la existente.
	Debería de estar más publicitado.
	Reparación goteras necesaria.

5. RESUMEN CONCLUSIONES ENCUESTAS SATISFACCIÓN

Valoración general sobre las monitoras

- La **valoración general de monitoras** ha sido muy satisfactoria (9-10) con un **78%** mientras que un 13% opinan que es bastante satisfactoria (8-7) y un 9% de los participantes han calificado en blanco.
- La nota media alcanzada es 9,53.
- En las **preguntas concretas** que respecta a esta categoría, **destacan** las puntuaciones de **9 y 10** del **80%** de los usuarios/as de la Actividad.
- Las **puntuaciones medias** de estos ítems se encuentran **superando el 9**.

Valoración general sobre la actividad

- En la **valoración general sobre la actividad** los usuarios han valorado de forma muy satisfactoria (10-9) un **59%**, también han valorado como bastante satisfactorio (8-7) un 27% de los usuarios/as y con un porcentaje menor 14% los usuarios/as han calificado en blanco.
- La puntuación media es de 8,97.
- Las **puntuaciones de los ítems** concretos están **en torno al 80%** de los usuarios/as puntuada **en el intervalo de 7, 8, 9 y 10**.
- Las **puntuaciones medias superan el 8,5** y el **ítem de los Días en que se realiza** la puntuación es de **9,05**.

Valoración general sobre la instalación

- La **valoración general sobre la instalación** por los usuarios/as ha sido de **muy satisfecho** (10-9) con un **71%** mientras que el 28% de los usuarios/as ha calificado con bastante satisfecho y apreciamos un pequeño porcentaje del 2% correspondiente a una votación en blanco.
- La puntuación media es de 9,07.
- En las **preguntas concretas** de esta categoría, el **75%** del los usuarios/as valora estos ítems con **puntuaciones de 9 y 10**.
- La **puntuación media** en los ítems concretos está **próxima o supera** la calificación de **9**.

Valoración global sobre la actividad

- La **valoración global de la actividad** ha sido bastante positiva, con un **82%** de los usuarios/as han calificado como **muy satisfecho** (10-9) mientras que con bastante satisfecho (8-7) un 16%. Sólo un 2% califica la valoración en blanco.
- La puntuación media es de 9,26.

5. PLAN DE MEJORA Y PASOS SIGUIENTES

PLAN DE MEJORA

Proyecto Piloto: Puesta en marcha el Servicio de tarde de Chiquitica de Noviembre de 2016 a Febrero de 2017 (2 días X 2 horas)

PASOS SIGUIENTES

TRABAJADORAS (COORDINADORA SEDENA Y MONITORAS)

Reunión de presentación de resultados miércoles 22 de septiembre a las 13:00 por Concejalías de Centros Cívicos y Organización y Calidad.

POLÍTICOS

Comisión Informativa de Calidad de Vida Urbana: Lunes 26 de septiembre.

CIUDADANÍA

- Reunión Informativa de Foro de Centros (Asociaciones): Jueves 22 de septiembre a las 19:30 en el Barrio de Lourdes
- Rueda de Prensa: 29 de septiembre a las 12:30.